

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	定期檢討客戶的服務使用水平
2.編號	ITCSPL420A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作，定期檢討客戶對新產品／服務的使用水平。這些資料反映該產品的接受程度，而日常的觀察亦可得出其走勢。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解必須要取得新產品／服務的使用／消耗水平，以決定餘下的產品生命週期之運作規模 ● 準確抓緊要準繩量度使用水平的重要性，並儘可能探索深層次的原因 ● 理解有必要恆常進行資料收集和檢討的工作，以避免受季節性或臨時性因素的影響 ● 需察覺定期的使用水平檢討，會顯示至今為止促銷／市場推廣活動之效用 ● 需察覺有廣泛的因素會影響產品的使用水平，故需要考慮較大範圍的跟進行動 <p>6.2 定期檢討客戶的服務使用水平</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 實際進行或督導執行工作，定期收集和檢討客戶對有關產品的使用水平 ● 為資料收集和檢討設計明確的時間範圍（如每星期，每月或每季等），並為是項工作調撥合適的資源 ● 有效從不同角度和規模來了解和處理所收集的資料，有需要時輔之以電腦軟件如數據庫管理系統，數據倉等 ● 準確分析所收集的資料和推斷出確鑿的結論／解釋 ● 基於檢討結果提出最且成本效益的跟進行動，目的在增加／改善將來產品的使用 ● 有必要時，可提出重返至產品生命週期較早的步驟 ● 有效向各階段員工發放檢討結果，方便他們察覺最新市場情況和在自己工作範圍內採取合適的行動 ● 在執行建議的補救行動後，非常準確地預測將來的使用水平，因而可在下一回合評估此等行動的效用 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有負責檢討產品使用水平的員工全力以赴地工作 ● 經常全心全力工作以確保成功完成產品使用水平的檢討
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功以定期方式完成客戶對產品使用水平的檢討</p> <p>ii. 在檢討後提出確鑿的結論和建議有效的補救行動</p>
備註	